

Formation Assistant(e) commercial(e) et ADV

Durée : 14 heures
opérationnel

Certification : BTS management commercial

Prix : 1700

Référence : 2101170

Catégorie	RH
Sous-catégorie	Assistanat de Direction
Pour qui ?	Assistants commerciaux, chargés/conseillers de clientèle, assistants administration des ventes
Prérequis	Appétence à la vente et aux relations humaines
Objectifs pédagogiques	<p>Developper la relation client et assurer la vente conseil Cerner le périmètre d'action de l'assistant(e) commercial(e) Assister l'équipe commerciale en assurant le suivi du tableau de bord adapté aux besoins du service Conseiller, vendre et traiter les réclamations quelles que soient les situations Gérer de manière organisée les événements commerciaux Développer la relation client et assurer la vente conseil (bloc 1)</p>
Contenu de la formation	<p>Blended learning Tournant radical Blended learning Qu'est-ce qu'un service client de qualité ? Assumer l'administration des ventes Traiter les commandes : du devis jusqu'au règlement de la facture. Assurer le suivi de la relation clientèle. Maîtriser les outils bureautiques (Word, Excel...). Prévenir le risque client. Suivre les affaires en cours et gérer les écarts. Exercice Bâtir la fiche de poste de l'assistant(e) commercial(e) (fonction, tâches, liaisons hiérarchiques et occasionnelles, qualités requises...). Echanges sur les bonnes pratiques.</p>

Contribuer au succès commercial
Hiérarchiser des priorités de nature différente. Le prospect ou le client. Les commerciaux. Le manager.
Assister le responsable commercial dans la gestion de son quotidien.
Organiser et gérer les informations nécessaires à l'activité. Savoir analyser les écarts objectifs/résultats.
Assister les commerciaux dans l'organisation opérationnelle.
Renseigner les outils de suivi de l'activité commerciale.
Mise en place et mise à jour des tableaux de bord des résultats. Alerter sur les échéances clients.
Participer à la veille du marché et des concurrents.
Exercice
Construire, mettre à jour et "faire vivre" un tableau de bord d'un service commercial.

Renforcer ses compétences en communication
Etre entendu, se positionner comme aide à la décision.
Accueillir et renseigner les prospects/clients.
Conseiller et vendre en face-à-face et par téléphone.
Savoir traiter les réclamations.
Rédiger des courriers orientés client.
Apporter sa valeur ajoutée à l'action commerciale
Savoir-être commercial.
Etre proactif dans l'action commerciale et assurer le suivi.
Concevoir et réaliser un support de communication commerciale.
Organiser les salons et manifestations commerciales.
Gérer efficacement les retombées des événements.
Exercice
Mise en situation filmée : relation client au téléphone : rester positif et savoir gérer un prospect ou un client difficile, traiter une réclamation... Débriefing individualisé.

	<p>Blended learning L'orientation-client : la meilleure stratégie pour gagner un avantage compétitif</p> <p>Blended learning Passez d'une orientation produit à une orientation-client : pensez « client »</p> <p>Blended learning Evaluer la qualité du service fourni à un client</p> <p>Blended learning Produire un service en phase avec les attentes du client</p> <p>Blended learning Identifier les attentes de vos clients et leur satisfaction</p> <p>Blended learning Gérer l'insatisfaction des clients</p> <p>Blended learning Gérer la plainte d'un client</p> <p>Blended learning Construire un tableau de bord</p>
Suite de parcours possible	<p>Relation client</p> <p>Assistance</p> <p>Commercial</p> <p>Transport Logistique</p> <p>Assistant(e) commercial(e)</p>
Éligible au CPF	Oui

FINANCEMENTS

OPCO
OPCA
FAF
Pôle Emploi
La Région



CONTACTS



IFFP - Tour Belvédère SPACES
1 Cours Valmy 92 800 Puteaux



01 80 88 44 55



administration@iffp.pro